

UN NOUVEAU CLASSEMENT POUR LES OFFICES DE TOURISME

Les points essentiels à retenir

Trois catégories, au lieu des étoiles : l'arrêté de classement des offices de tourisme a été publié le 18 novembre 2010. [Le télécharger](#)

Même s'il n'entre définitivement en vigueur qu'au 1er janvier 2014, il est intéressant de se pencher sur ses principales caractéristiques. Voici ce que dit le texte :

► L'office de tourisme classé dans la **catégorie I** est une structure de type entrepreneurial ayant vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention laquelle supporte un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale.

Son équipe polyglotte est nécessairement pilotée par un directeur. Elle se compose de collaborateurs spécialisés selon les axes de développement de la structure et du territoire. Elle déploie des actions de promotion à vocation nationale ou internationale.

La structure propose des services variés de nature à générer des ressources propres et à justifier une politique commerciale déterminée. Le recours aux technologies de l'information est maîtrisé au sein de la structure.

L'office de tourisme de catégorie I développe une politique de promotion ciblée et met en œuvre des outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires œuvrant dans sa zone géographique d'intervention. Il inscrit ses actions dans une démarche promouvant la qualité dans le but d'améliorer ses prestations de service et sa performance globale.

L'office de tourisme classé dans la **catégorie II** correspond à une structure de taille moyenne intervenant dans une zone géographique représentative d'un bassin de consommation touristique homogène et cohérent.

Son équipe est nécessairement pilotée par un responsable ou par un directeur. La structure propose des services variés plus importants que ceux des offices relevant de la catégorie III de nature à générer des ressources propres.

L'office de tourisme de catégorie II développe une politique de promotion ciblée et met en œuvre des outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires œuvrant dans sa zone géographique d'intervention.

L'office de tourisme classé dans la **catégorie III** représente une structure de petite taille dotée d'une équipe permanente essentiellement chargée de l'animation du réseau de professionnels, de l'information des visiteurs et de la collecte de cette information en vue de sa bonne diffusion à une échelle principalement locale. Ses missions fondamentales s'exercent sur l'accueil et l'information.

Horaires d'ouverture

L'office de tourisme de catégorie I sera ouvert au moins 305 jours par an. Pour la catégorie II, ce sera 240 et 120 pour la catégorie III.

Nombre de lits touristiques

Si pour un office de tourisme de troisième catégorie, le nombre de lits touristiques ne rentre pas en ligne de compte dans la définition du classement, il n'en est pas de même pour les deux autres catégories, pour lesquelles la capacité d'hébergement de la zone géographique d'intervention à laquelle se rattache l'office de tourisme est conforme aux exigences de l'article R. 133-33 du code du tourisme. Il s'agit de l'article concernant les communes touristiques : pour être reconnues, elles doivent avoir un office classé et un nombre minimum de lits calculé en fonction de la population.

Supports obligatoires

L'arrêté mentionne *enfin* les obligations de l'office de tourisme en terme d'information. Il doit diffuser des informations a minima sur support papier sur sa zone géographique d'intervention relatives :

► à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les

coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le nombre d'étoiles ;

▶ aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;

▶ aux événements et animations ;

▶ aux numéros de téléphone d'urgence.

On trouve ainsi réponse à la question souvent posée sur l'information obligatoire : ce ne sera que les hébergements classés. L'obligation faite d'un support papier devrait exonérer l'Office de la taxe sur les imprimés.

Internet

Le nouveau texte intègre enfin des éléments importants pour le tourisme. Chaque office doit avoir son site Internet. Pour un site de 1ère catégorie, il devra aussi y avoir un site mobile.

Les offices de tourisme des catégories II et I devront offrir un accès wifi à leurs clients. On se demande pourquoi ce n'est pas le cas pour tous les offices de tourisme ! Surtout que d'ici 2014, la pratique du tourisme sera très largement développée. Ceci dit, le texte devrait être révisé régulièrement.

Ressources humaines

Un office de tourisme de catégorie III devra employer au moins un conseiller en séjour, qui peut être tenu par le responsable.

Un office de tourisme de catégorie II aura au moins trois salariés, dont un responsable ou directeur.

Un office de tourisme de catégorie I aura évidemment un directeur, mais aussi par exemple un responsable d'accueil et un responsable qualité.

Animation du réseau de professionnels

Tous les offices de tourisme devront animer leur réseau de professionnels, tenir un tableau de bord de l'activité touristique et de la fréquentation numérique, comme physique.

Information du public

Une annexe à l'arrêté prévoit qu'un affichage public prévienne les usagers des services qu'ils sont en droit d'attendre de l'office de tourisme selon sa catégorie.

On peut donc estimer que on trouvera dans la catégorie I les actuels offices de tourisme 4 étoiles et une partie des 3 étoiles. La catégorie II devrait rassembler une autre partie des 3 étoiles actuels, et certains 2. La catégorie III regroupant les autres offices de tourisme classés.